

GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF (BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados

FECHA:

MARZO 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo de 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.

5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar una Autoevaluación efectiva, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Para la elaboración del Marco Estratégico institucional, se tomaron en consideración las necesidades y expectativas de las partes interesadas, entre las que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none">● El usuario final: los cuales necesitan que se les sea suministrada el agua potable de calidad, en cantidad, con continuidad y con la presión adecuada.● Colaboradores/empleados: necesitan su remuneración, estabilidad laboral y un adecuado clima laboral.● Proveedores: necesitan que se les garantice el pago a tiempo.● Organismos rectores: necesitan que sean cumplidas las leyes, decretos, normativas y requisitos.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2)–Tiene establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunidades: necesitan que se aplique impacto mínimo al medio ambiente, un manejo adecuado de desechos, fuente de empleo y el cumplimiento de las leyes, decretos, normativas y requisitos. ● Organismos certificadores: necesitan que sean cumplidas las normas establecidas. <p>Evidencias: Acta de aprobación de la Misión, Visión y Valores y nota de prensa de presentación del Marco Estratégico, Matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas.</p> <p>El marco de valores institucionales tales como la "eficiencia", "eficacia", "transparencia", respetan la visión institucional, los demás valores (vocación de servicio, confiabilidad y responsabilidad) son inherentes para la prestación del servicio público y el contexto de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vocación de servicio: Mantenemos una actitud de empatía, pasión y disposición, orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes. ● Confiabilidad: Estamos comprometidos a brindar el servicio de forma consistente con calidad y puntualidad, apegados a los valores éticos del servidor público. ● Eficacia: Logramos los resultados esperados conforme a lo planificado 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Eficiencia: Trabajamos optimizando los recursos necesarios, para lograr que nuestros usuarios reciban el servicio oportunamente. ● Transparencia: Nos mostramos de manera veraz, abierta y fácil, expuestos al escrutinio público. ● Responsabilidad: Demostramos ser responsables con la sociedad y el medio ambiente. <p>Evidencia: Marco Estratégico con los valores institucionales incluidos.</p> <p>La misión y la visión establecidas en el Marco Estratégico del INAPA (código ES-PES-001, aprobado en marzo 2021), se encuentra acorde al Plan de Gobierno del Cambio, a la vez alineado a lo establecido en la Estrategia Nacional de Desarrollo, las cuales se encuentran priorizadas e incluidas en el PNPSP (33 políticas priorizadas).</p> <p>Los valores a su vez se encuentran alineados a varias de las cadenas de valor expresadas en el PNPSP. Entre ellas se encuentran: “Enfrentar la corrupción y la impunidad”, “Hacia un Estado Moderno e Institucional” y “El acceso al agua y mejora del recurso”.</p> <p>Evidencia: Los valores del marco estratégico del INAPA (Vocación, Confiabilidad, Eficacia, Eficiencia,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Transparencia y Responsabilidad), hacen referencia a elementos en la cadena de valor del Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021 – 2024 (páginas 97, 105 y 108).</p> <p>El marco estratégico (misión, visión, valores), el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA), han sido socializados a través de diferentes medios tales como la actividad del Lanzamiento del Marco Estratégico realizada por los directores de la organización y de igual forma en los talleres Anuales de Planificación Estratégica realizados en 2021 y 2022, en donde se explicó la relación existente entre el ODS, Marco Estratégico, PEI, POA, entre otros.</p> <p>También ha sido difundido a través de medios digitales tales como en la página web institucional en la sección “¿Quiénes somos?” y ha sido integrado de forma automática en el fondo de pantalla de todas las computadoras de la organización.</p> <p>A los empleados de nuevo ingreso, como parte del proceso de inducción, se les socializa un material de donde se incluye, entre otras informaciones relevantes, el Marco Estratégico.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Asegurar el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos,</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Correo masivo lanzamiento Marco Estratégico. -Fotos Marco Estratégico en Salón de Conferencias Tito Cairo del INAPA. -Marco Estratégico en la página web INAPA. -Fondo de pantalla con Marco Estratégico en todas las computadoras. -Material de inducción institucional para colaboradores de nuevo ingreso. -Presentación de la Planificación Estratégica a empleados. -Listado asistencia Taller Planificación Estratégica. <p>En concordancia con las disposiciones planteadas por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), se ha establecido que cada 4 años la institución está en la capacidad de definir o redefinir los objetivos institucionales y el Marco Estratégico, luego de concluido el análisis situacional y el FODA</p> <p>El FODA se revisó por última vez en enero de 2022 y actualmente se ha dispuesto a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>revisarse de nuevo para que se mantenga adaptado a los cambios del entorno externo y el Marco Estratégico en marzo de 2021.</p> <p>Evidencias: Aprobación del Marco Estratégico y FODA del INAPA.</p> <p>Gracias a la implementación del Sistema de Gestión Integrado, el cual incluye la Norma ISO 37001:2016 de Gestión de Antisoborno, la organización ha adoptado una serie de medidas para controlar situaciones o comportamientos no éticos. Como parte de los controles establecidos, está la designación del Oficial Función de Cumplimiento Antisoborno, la elaboración de las políticas dirigidas a perseguir el soborno, prevenir el lavado de activos y de recibir, procesar, monitorear y perseguir las denuncias recibidas, buscando la resolución de las mismas.</p> <p>Mensualmente el Oficial Función de Cumplimiento Antisoborno reporta al Consejo de Administración del INAPA, las acciones ejecutadas relativa a sus funciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Para evidenciar estos fines anexamos el Informe de la eficacia de las medidas y oportunidades de mejora continua al Sistema de Gestión Antisoborno en el periodo 2022.</p> <p>Entre las metodologías establecidas se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Implementación de la Política de Debidas Diligencias y Controles para Socios de Negocios y Servidores: establece requisitos y criterios para aplicar controles internos para las relaciones comerciales identificadas con alto nivel de riesgo. -Implementación de la Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y no Represalias: fomenta y facilita a que las personas puedan reportar intentos de sobornos, corrupción, violaciones a políticas internas, malas prácticas o cualquier incumplimiento al Código de Ética. -Establecimiento de la Política de Gestión de Regalos, Obsequios, Cortesías y otros beneficios: regula la oferta, suministro o aceptación de regalos, donaciones, obsequios, 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>cortesías u otro beneficio a favor de cualquier miembro de la organización, con la finalidad de prevenir conflictos de intereses y que podrían acarrear mecanismos de soborno en la organización.</p> <p>-Establecimiento del procedimiento del régimen ético y disciplinario: regula la metodología para la aplicación del régimen de consecuencias a empleados de la organización que infrinjan lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública o las políticas, normas del INAPA.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Informe sobre eficacia de las medidas y oportunidades de mejora continua al Sistema de Gestión Antisoborno, periodo 2022.</p> <p>-Política de Debidas Diligencias y Controles a los Socios de Negocios y Servidores del INAPA (PO-DYC-004).</p> <p>-Política del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Antisoborno (PO-MCO-002).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>-Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y no Represalias (PO-DYC-002).</p> <p>-Política Institucional Gestión de Regalos, obsequios, cortesías y otros beneficios similares (PO-DYC-003).</p> <p>-Procedimiento régimen ético y disciplinario.</p> <p>La aplicación de las encuestas de clima laboral tiene un carácter anónimo y confidencial para que los empleados puedan dar su opinión con total libertad y sin temor a represalias. Se incluyeron preguntas específicas sobre la confianza mutua, la lealtad y el respeto, de modo que se identificaron áreas de mejora y fortalecimiento. Posterior a la aplicación de la misma, se comunicaron los resultados a todos los líderes, directivos y empleados de la institución y se estableció un plan de acción para abordar las áreas de mejora identificadas.</p> <p>Por último, se evalúa la tasa de retención de empleados y se analiza las razones de la rotación laboral. Hasta la fecha, los niveles están por encima de la meta objetivo (100% de tasa de rotación de personal), por lo que no es necesario indicar que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>los empleados se sienten valorados y comprometidos con la organización.</p> <p>Evidencia: Indicador de tasa de rotación de personal. Resultado encuesta de clima organizacional.</p>	

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La Alta Dirección ha definido la metodología para la gestión documental institucional, la cual se encuentra controlada a través del “Procedimiento para la Elaboración y Cambios de Información Documentada”, el cual instruye la creación, gestión y actualización de procedimientos, manuales, formularios, políticas e instructivos. Las funciones y responsabilidades se definen en cada documento que se controla y además se definen las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>competencias en el “Manual de Cargos”. Para asegurar la disponibilidad de esta información de forma eficiente, se dispone de la Biblioteca de Información Documentada, la cual consiste en una carpeta en la nube disponible y difundida a todo el personal de la organización. Dicha disposición es revisada a través de las auditorías internas y externas aplicadas de forma regular.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento de elaboración y cambios de información documentación. -Difusión por correo electrónico acerca del uso de la Biblioteca de Información Documentada. -Captura de pantalla de la Biblioteca de Información Documentada. <p>El rendimiento de la organización es medido a través mediante el seguimiento y análisis de indicadores que cubren objetivos estratégicos y requerimientos de órganos rectores, los cuales son coordinados durante reuniones semanales entre el Director Ejecutivo con los directores de áreas y las reuniones del Consejo Administrativo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de Objetivos del SGI. -Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI. -Manual de Valoración y Administración de Riesgos -Matriz de Gestión de Riesgos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se han identificado las partes interesadas pertinentes en las cuales la institución tiene influencia, debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la institución de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Esto puede ser evidenciado a través de los indicadores de proceso del Sistema de Gestión Integrado (SGI), el cual posee metas alineadas a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. -Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de Objetivos del SGI. -Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI. 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se encuentra en funcionamiento el Sistema de Gestión Integrado (SGI) y la implementación de las NOBACI, las cuales incluyen políticas, procedimientos y prácticas establecidas que garantizan que los objetivos se cumplan de manera efectiva y que se minimicen los riesgos y las pérdidas.</p> <p>La gestión de riesgos es realizada a través del software DELPHOS, con el cual se registra el ejercicio de identificación, clasificación,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>valorización y tratamiento de los riesgos de la organización.</p> <p>Para el seguimiento y medición de la información de los objetivos y procesos, así como el análisis y evaluación de los resultados a fin de obtener entradas de mejoras, se definió la metodología bajo el "Procedimiento de seguimiento, análisis y medición".</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Calificación NOBACI en portal Contraloría General. -Captura módulo de riesgos DELPHOS con vista general. -Procedimiento para el seguimiento, medición y análisis del SGI. -Procedimiento de acciones correctivas. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través</p>	<p>El INAPA logró el nivel de conformidad en cuanto a la implementación y certificación internacional en las normas ISO 37001:2016, sobre el Sistema de Gestión Antisoborno, e ISO 9001:2015, de Gestión de Calidad, que busca la eficiencia, equidad y transparencia de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Certificado ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016.</p> <p>A nivel interno la comunicación es manejada de forma oportuna y transparente en todos los niveles para lograr un clima organizacional adecuado que fomente el sentido de pertenencia de los servidores y funcionarios. Esto es posible gracias a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>los diversos medios empleados para la difusión de información de carácter relevante:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El Mural Informativo en la zona de entrada de empleados. -El Boletín Informativo el cual presenta todas las novedades relevantes ocurridas en la institución, difundido todos los viernes a través de correo electrónico. -La difusión masiva mediante boletines mediante correo electrónico de información de alta importancia de temas administrativos, de gestión humana, de la gestión de calidad, de salud y seguridad, entre otros. <p>Para la comunicación externa a los grupos de interés identificados, se emplea los siguientes canales de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Página web institucional: la cual es actualizada de forma constante siguiendo un protocolo dinámico de acuerdo con las revisiones y cambios que las áreas correspondientes consideren de lugar. -Las redes sociales de la institución cuentan con un equipo especializado responsable de su administración. A través de este medio se interactúa con usuarios y la población en general. Su objetivo consiste en dar un seguimiento personalizado y de esta manera garantizar una comunicación clara y transparente. - Publicación y difusión de información institucional de carácter público o de situaciones de crisis, a través de medios de prensa, radio, televisión y brochures. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través</p>	<p>Todas estas disposiciones y regulaciones se encuentran descritas en el Plan de Comunicación Institucional (MA-GCO-001) y la Ficha de Proceso de la Gestión de la Comunicación (FP-GCO-001).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Comunicación Institucional. -Ficha de Proceso de la Gestión de la Comunicación. -Captura pantalla de despliegue de comunicaciones en redes sociales. - Captura pantalla de despliegue de comunicaciones en la página web. -Convocatoria de auditoría interna. -Circular sobre fumigación en instalaciones. -Boletín informativo semanal. <p>Los procesos claves, de soporte y estratégicos de la institución están definidos a través del ciclo de mejora continua PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), y se ve reflejado en el Mapa de Procesos y las Fichas de Proceso, los cuales permiten un alto nivel de competencia y desarrollo, haciendo que se obtenga el resultado definido, creando un sistema continuo que se reinicia una y otra vez de manera periódica, generando de esta forma un proceso de mejora continua.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Ficha de proceso Potabilización, Almacenamiento, Distribución y Captación.</p> <p>La comunicación interna y externa de la institución es asegurada a través del establecimiento de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>indicadores para el seguimiento de resultados de procesos.</p> <p>Evidencia: -Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI (FR-MCO-016). -Plan de Comunicación Institucional.</p>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>La institución fomenta la cultura de la calidad a través de la capacitación continua en el ámbito de la calidad, gestión antisoborno y la ética.</p> <p>En otro orden, la institución ha creado las condiciones idóneas con el objetivo de asesorar, proteger y evitar represalias a los empleados que reporten de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, el intento de soborno supuesto o real, la corrupción, violaciones a las políticas internas, malas prácticas, cualquier incumplimiento a los lineamientos establecidos en el código de Ética institucional (CEI) del INAPA o cualquier violación o debilidad en el Sistema de Gestión Integrado (relativo a calidad o antisoborno).</p> <p>Evidencia: -Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y no Represalias. -Plan de Capacitación del INAPA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Las difusiones acerca de las informaciones relativas a cambios y sus efectos a través de diversos medios son realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A los empleados: usando boletines semanales, murales informativos y correos electrónicos. -A los usuarios: a través de las redes sociales y página web institucional. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nota prensa sobre actividad de caracter general. -Mensajes de correo electronico sobre las auditorias intenras a arealizar. 	

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Se han establecido claramente los objetivos en el Plan Estrategico Institucional, la mision, vision y valores de la organización, a la vez que se asegura de que los empleados los conozcan.</p> <p>Se promueve la creación de equipos de mejoras tales como: Comite de Calidad, Comite de Certificaciones Nortic, Comite de Continuidad, Comite de Sostenibilidad, Comite de NOBACI, Comite de Seguridad, Comision de Etica y el Comite de Compras,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Comite Tecnico de Asociacion Francesa de Desarrollo (AFD), Comite de Emergencia y Comité Operativo de Prevención de la Enfermedad.</p> <p>Se promueve participación de los miembros de la organización en actividades que promuevan los valores y objetivos de la organización, tales como: participacion del INAPA en la celebración de la Semana del Agua en conmemoracion del Día Mundial del Agua, conferencia sobre políticas públicas de agua potable y saneamiento en la República Dominicana, dictada por el Director General de INAPA, actividad de socializacion para migracion a Google Workspace encabezada por el director de TICs y la realización del conversatorio “Principios básicos de operación y mantenimiento de sistemas APS”.</p> <p>A traves del Plan Estrategico Anual, los Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno y los Acuerdos de Desempeño, se evalua regularmente el desempeño de la organización y los resultados obtenidos, y se utiliza esta información para identificar áreas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de mejora y establecer planes de acción para abordarlas.</p> <p>Evidencia: Marco estrategico, POA, Conformacion diferentes Comites, actividades realizadas en la organizacion que promueven los valores, Marco estrategico, Indicadores de gestion.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El INAPA en colaboración con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) impartió el Programa de Liderazgo Ejecutivo en Equidad de Género el cual busca apoyar a la institución en el aumento de las oportunidades para las mujeres, mediante la introducción de iniciativas de igualdad de género en cada fase del ciclo de vida de los empleados, desde la etapa de contratación hasta la creación de estrategias que ayudarán a retener el talento femenino.</p> <p>Así mismo, el Departamento de Equidad de Género realiza de forma regular actividades a favor del buen trato hacia las mujeres.</p> <p>Además, la institución ha sido reconocida con el sello “RD Incluye 2021”, por la práctica a favor de la inclusión de las personas con discapacidad, al facilitar la accesibilidad en su consultorio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación</p>	<p>Por último, el Comité de Ética Institucional del INAPA promueve el denunciar conductas impropias a través de los canales establecidos (Capítulo II, Punto 14)</p> <p>Evidencia: -Extracto del Código de Ética Institucional donde se evidencia las directrices para la denuncia conductas impropias (como discriminación). -Notas de prensa relativas a actividades relacionadas a la equidad y apoyo a la accesibilidad.</p> <p>La organización informa a los empleados a través de correo electrónico, murales y boletines semanales acerca de las informaciones relevantes o de vital importancia y se utiliza las encuestas masivas tales como la encuesta de clima organizacional para recibir retroalimentación de parte de los empleados</p> <p>Evidencia: Comunicaciones acerca de actividades y 2 ejemplares de circulares semanales.</p> <p>Al personal que labora en la institución es empoderado en el desarrollo de los objetivos identificados en los Planes Operativos Anuales, a través de la implementación de los Acuerdos de Desempeño, en donde se queda en acuerdo con el personal acerca de las metas que debe cumplir</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos</p>	<p>semestralmente. Además a través de capacitaciones relativas a mejorar los conocimientos, habilidades blandas, etc. Se realizan distribución de apoyo a las áreas y se registran a través de correos electrónicos asignando agentes custodios. Además se alimenta el Plan de Capacitación a través de herramientas tales como el Formulario de detección de necesidades de capacitación, acuerdos de desempeño, y el formulario de evaluación de eficacia de la capacitación.</p> <p>Evidencia: -Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados.</p> <p>A los empleados de nuevo ingreso se les proporciona inducción sobre sus funciones en el área de trabajo donde se desempeñarán. De igual forma se les aplica las evaluaciones de desempeño con el fin de que estos rindan cuentas del cumplimiento de los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencia: -Lista de asistencia a la Inducción la administración pública. - Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados</p> <p>En la organización se promueve la cultura de capacitación continua, aprovechando los beneficios de la tecnología y las dinámicas grupales, con el objetivo de crear las competencias necesarias para que el personal cumpla con las metas propuestas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Difusión de correo electrónico con el programa de capacitaciones Abril-mayo 2022. -Plan de Capacitación Anual 2022 del INAPA. -Conglomerado de notas de prensa acerca de capacitaciones llevadas a cabo en INAPA. <p>El compromiso y entrega de los colaboradores a favor del logro de los objetivos es reconocido a través de la entrega de bonos y el reconocimiento público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aviso mediante correo electrónico acerca de la entrega del bono correspondiente al cumplimiento del SISMAP. -Notas de prensa acerca de actividades de reconocimientos realizados a razón de logros alcanzados. 	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales</p>	<p>Debido al efecto o efecto potencial en la capacidad de la institución de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización ha desarrollado la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Interesadas. En cuanto a los usuarios externos se realizan encuestas de satisfacción al cliente todos los años. En la encuesta del año 2022 se agregó un plan de acción para mejorar la percepción del usuario externo hacia la institución. En cuanto al Organismo certificador, se mantienen las certificaciones ISO 9001 y 37001. A los colaboradores, se realizan encuestas de clima laboral y capacitaciones para mejorar sus habilidades técnicas y blandas.</p> <p>Evidencia: Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.</p> <p>Las autoridades de la institución realizan encuentros con autoridades relacionadas al Sector APS para crear alianzas estratégicas y líderes comunitarios de forma activa para resolver situaciones que aquejan a las comunidades.</p> <p>Evidencia: -Notas de prensa sobre encuentros de directivos de la institución con comunidades y autoridades relacionadas al Sector APS.</p> <p>En conjunto con las Corporaciones de Acueductos y Alcantarillados (CORAA), el INAPA trabaja arduamente para unificar las políticas públicas sobre agua del gobierno para cumplir con el Plan Nacional de Rescate de las instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos</p>	<p>Notas de prensa sobre actividades con Directores Ejecutivo de las Corporaciones de Agua y el Director Ejecutivo del INAPA.</p> <p>En virtud de los lineamientos del Plan de Gobierno del Cambio, en los cuales queda claramente establecido el compromiso asumido ante el sector APS, donde se han identificado como ejes prioritarios: 1. “Agua Potable: un derecho” y 2. “Saneamiento: hacia una transformación”, el INAPA, se ha abocado a la implementación de planes de acción que aseguren la dotación eficaz y eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillados, siendo uno de los principales planes el denominado Plan Nacional de Rescate de las Instalaciones del INAPA, el mismo consiste en realizar intervenciones inmediatas de ampliación, rehabilitación, mantenimiento, mejoramiento y recuperación de los sistemas de acueductos y alcantarillados existentes, así como la adquisición de bienes y servicios necesarios para la implementación de este.</p> <p>Evidencia: -Difusión pública acerca de los avances del Plan Nacional de Rescate.</p> <p>La Alta Dirección de la institución ha fundado alianzas con diversas organizaciones a favor de los objetivos del Sector APS, además, se realiza proyecto de cooperación sobre sistemas de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>acueductos con Costa Rica, cooperación interinstitucional con el Centro Nacional de Ciberseguridad. acuerdos con comunitarios como es el caso de drenaje pluvial de Moscu y acuerdo de colaboración con profesionales como el acuerdo firmado con la universidad PUCMM..</p> <p>Evidencia: -Difusiones acerca de alianzas con partes interesadas del INAPA.</p> <p>La organización establece enlaces con CODIA por lo cual el director recibe reconocimiento. Realiza convenio con la PUCMM y ofrece conferencia. Ofrecen jornada de reforestación, reuniones con directores de las CORAAS y participación de talleres.</p> <p>Evidencia: Resumen de actividades del CODIA en donde la Alta Dirección del INAPA tiene participación.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La organización comunica todo lo relacionado a los proyectos en infraestructura en curso, para lograr mantener actualizados a los ciudadanos. De forma paralela, semanalmente se difunde el boletín informativo institucional dirigido a los colaboradores de la Institución, el cual resume las actividades más relevantes llevadas a cabo en la institución.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-Boletín Informativo INAPA. -Publicación acerca del logro de metas.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan</p>	<p>La institución ha determinado las cuestiones externas e internas que son oportunos para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad. Para estos fines se elaboró el Análisis FODA en donde fueron detallados los factores positivos y negativos o condiciones a considerar desde el punto de vista del logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias: Análisis FODA.</p> <p>Debido al efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>la organización realizó el ejercicio de comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y fueron registradas en la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.</p> <p>Evidencia: Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos)</p>	<p>En virtud de los lineamientos del Plan de Gobierno del Cambio, en los cuales queda claramente establecido el compromiso asumido ante el sector APS, donde se han identificado como ejes prioritarios: 1. “Agua Potable: un derecho” y 2. “Saneamiento: hacia una transformación”, el INAPA, realizó su planificación con enfoque a la implementación de planes de acción que aseguren la dotación eficaz y eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillados.</p> <p>Evidencia: - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 del INAPA.</p> <p>La organización realizó el análisis para determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica. El resultado de este análisis quedó plasmado en la Matriz de Análisis FODA.</p> <p>Evidencia: Análisis FODA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	<p>El Marco Estratégico Institucional queda concretado como objetivos estratégicos a través del PEI y en objetivos operativos a través del POA, de manera que los proyectos se conviertan en acciones concretas medibles, evaluables y controlables.</p> <p>Evidencia: Marco Estratégico, PEI y POA del INAPA.</p>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>El PEI y POA han sido elaborados a través de un proceso participativo y dinámico, en el que se estableció como estrategia capacitar a los directivos y el nivel medio en materia de planificación estratégica, a fin de concentrar esfuerzos, conocimientos y experiencias, para lograr un mejor y más excelente producto. Se sustenta en el convencimiento y compromiso del INAPA de continuar forjando los cimientos de una institución pública sostenible.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Nota de prensa acerca de la actividad Taller de Planificación.</p> <p>Las bases del PEI están derivadas de las Políticas de Gobierno, las cuales se destilan aspectos de responsabilidad social tales como “El acceso al agua y mejora del recurso” y “Vivienda digna y adecuada, derecho fundamental del ser humano”. Se evidencia en el PEI del INAPA, los indicadores de porcentaje de hogares que reciben servicio de agua, porcentaje de la población con acceso a agua. Evidencia: Matriz para la Formulación del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>La organización asegura la disponibilidad de recursos financieros a través del uso del Presupuesto (Ejecución de Gasto y Aplicaciones Financieras) y el Plan Anual de Compra y Contrataciones (PACC) en donde se detallan los gastos que la institución incurrirá para el logro de sus funciones. Evidencias: PACC/Presupuesto INAPA 2022.</p>	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional define las líneas de acción específicas, las responsabilidades directas de cada y la alineación estratégica.</p> <p>Evidencias: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p> <p>De forma activa se realiza seguimiento, medición y evaluación de los procesos de la organización. Es evidenciada a través de la Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI.</p> <p>Evidencia: - Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI. - Procedimiento de Seguimiento, Análisis y Medición.</p> <p>La organización ha establecido los mecanismos y los sistemas adecuados para obtener, procesar, generar y comunicar de manera eficaz, eficiente y económica; la información Financiera, Administrativa, de Gestión y de otro tipo en el desarrollo de sus procesos, transacciones y actividades, así como en la operación de sus sistemas de control con miras al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>- Plan de Comunicación Institucional. -Vista general de resultados de la difusión de las incidencias, actividades y comunicados en la página web institucional y las redes sociales del INAPA.</p> <p>La organización ha definido los sistemas para dar seguimientos de la ejecución del POA a todos los niveles de la organización. Se evidencia a través de la Memoria Institucional donde se muestra lo planificado vs lo realizado y los avances de lo mismo y se registran en el software CRM “Delphos” donde se le da seguimiento a todos los objetivos e indicadores de la institución.</p> <p>Evidencia: Informe de Evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2022.</p>	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Fue instaurado el Centro de Contacto de Operaciones (CCO) del INAPA, el cual tiene como meta mejorar continuamente la satisfacción de los grupos de interés claves, gestionando de manera eficiente los recursos administrativos y operativos que necesitan las diferentes unidades organizativas en todo el ámbito territorial bajo la jurisdicción correspondiente al INAPA. Para este fin fue</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>necesario disponer de tecnologías tales como centrales telefónicas, software de gestión de tareas, entre otros.</p> <p>Evidencia: Descriptivo del Centro de Contacto de Operaciones (CCO) del INAPA.</p> <p>La organización posee una cultura de colaboración con organizaciones del Sector Agua y de otros sectores para compartir buena practicas, como la realizada por el Departamento Aeroportuario los cuales acudieron a INAPA con el objetivo de conocer la experiencia en la implementación de las normas ISO 37001-2016, sobre Sistemas de Gestión Antisoborno, y la 9001:2015, de Sistemas de Gestión de Calidad, con miras de mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Boletín informativo refiriéndose a la visita del Departamento Aeroportuario.</p> <p>La organización ha establecido los mecanismos y los sistemas adecuados para obtener, procesar, generar y comunicar los logros de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia: - Plan de Comunicación Institucional. - Vista general de resultados de la difusión de las incidencias, actividades y comunicados en la página web institucional y las redes sociales del INAPA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>-Memoria Institucional INAPA 2021.</p> <p>A través de la planificación y definición del presupuesto necesario para el logro de los objetivos propuestos, la organización ha asegurado la disponibilidad de los recursos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Programación indicativa anual 2022.</p> <p>-Presupuesto Aprobado 2022.</p>	<p>No se evidencia que se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión.</p>

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de</p>	<p>A través de la definición de los procesos para la planificación de recursos humanos y el plan de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>capacitación, la organización puede integrar periódicamente las necesidades relativas a recursos humanos existentes en todas las áreas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planificación de Recursos Humanos del INAPA. <p>Procedimiento para la Gestión de Capacitación de los Colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento para la Elaboración del Plan de Capacitación. <p>En el accionar de la gestión de recursos humanos, la organización ha realizado los procesos basados en las directrices dictadas por el Ministerio de Administración Pública en el ámbito de reclutamiento (realizando concursos públicos), delegación de responsabilidades (instaurando el Manual de Organización y Funciones), la promoción del personal (definiendo el proceso de promoción del personal) y la asignación de funciones con competencias requeridas para cada cargo (instaurando el Manual de Cargos).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resolución Manual de Cargos. -Puesta en vigencia del Manual de Organización y Funciones del INAPA. -Acta de concursos públicos externos. -Procedimiento para la promoción del personal. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Para la organización es de alta importancia la inclusión y el desarrollo de los colaboradores, ya que promueve los derechos y cuidado del bienestar de las personas con discapacidad y el desarrollo de la equidad.</p> <p>Evidencia: -Video sobre personal con discapacidad desarrollando actividades en la institución https://www.instagram.com/tv/CXBsdgYA-yT/?igshid=YmMyMTA2M2Y= -Recuento de actividades a favor de la inclusión y equidad realizadas en la institución.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Los empleados de la institución son evaluados siguiendo el formato de acuerdo de desempeño.</p> <p>Evidencia: Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados.</p>	<p>No se evidencia la gestión de la carrera profesional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>La institución cuenta con el Departamento de Equidad de Género, el cual ha realizado estadísticas de la cantidad de empleado hombres y mujeres trabajan en la institución, que cantidad de hombres y mujeres ocupan cargos de jefaturas y el total de sueldo bruto de hombres y mujeres. Objetivos presentados en los POA de la institución.</p> <p>Evidencia: Política institucional de Género, POA del Departamento de Equidad de Género, Análisis de empleados separados por género y sueldo.</p>	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se realizan levantamiento de información para conocer acerca de áreas de mejoras y recomendaciones de los empleados con el objetivo de mejorar sus competencias. A la vez que se utilizan los resultados de los Acuerdos de Desempeño, y se utiliza estos datos para alimentar el Plan de Capacitación. A la vez que se evalúa la eficacia de las capacitaciones para conocer las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo,</p>	<p>fortalezas y oportunidades de mejora de los servicios de capacitaciones.</p> <p>Evidencia: Plan de Mejora, Capacitacion y Desarrollo Profesional. Formulario de Control de INduccion. Formulario de control de Capacitacion. Formulario de Evaluacion de eficacia de las capacitaciones. Formulario de Plan de Capacitacion Anual. Informe tecnico del Proceso de Evaluacion de Desempeno Laboral 2022.</p> <p>La organización promueve la cultura de aprendizaje para el desarrollo de competencias necesarias. Entre las más usadas se encuentran la capacitación virtual.</p> <p>Evidencia: Convocatoria para capacitaciones virtuales.</p> <p>La institucion elabora el Plan de Capacitacion Anual, en donde se plasman todas las capacitaciones que se realizaran a los colaboradores basados en la deteccion de sus</p>	<p>No se evidencia cómo atraer y desarrollar los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>necesidades y resultados de acuerdos de desempeños.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación 2023.</p> <p>Para facilitar el transporte de empleados desde su residencia hasta las instalaciones de la institución y viceversa, se han destinado 5 autobuses con asientos confortables y para los fines de movilidad desde la Sede Central hasta las provincias, se cuenta con una flotilla de vehículos entre los que se pueden identificar minibuses y camionetas.</p> <p>Evidencia: Fotografía camionetas y autobuses del INAPA.</p>	<p>No se evidencia guía y apoyo a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos</p>	<p>La organización utiliza las tecnologías para realizar actividades formativas dirigidas al personal.</p> <p>Evidencia: Anuncio sobre capacitación en modalidad virtual.</p> <p>En el Plan de Capacitación 2022 del INAPA se encuentran incluidas capacitaciones de cortesía telefónica, supervisión efectiva, atención al</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>ciudadano y calidad en el servicio, gestión y resolución de conflictos, Inteligencia emocional, manejo de relaciones interpersonales y comunicación efectiva.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación Anual del INAPA.</p>	<p>No se evidencia que se evalúe el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido.</p>

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia la cultura del diálogo en la organización a través de la conformación de grupos de trabajo tales como el Comité de Calidad y Comité NOBACI, así como también con la realización de actividades que propician el diálogo y la integración de ideas de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: -Conformación del Comité de Calidad. -Conformación del Comité de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>-Nota de prensa Taller Planificación.</p> <p>Fue definido y establecido el planteamiento de inquietudes, el asesoramiento, la no represalia y protección al denunciante, con la finalidad de fomentar y facilitar que las personas reporten de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, el intento de soborno supuesto o real, la corrupción, violaciones a las políticas internas, malas prácticas, cualquier incumplimiento a los lineamientos establecidos en nuestro código de Ética Institucional (CEI) o cualquier violación o debilidad en el sistema de gestión integrado.</p> <p>Evidencia: Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y No Represalias.</p> <p>El Plan Estratégico ha sido elaborado a través de un proceso participativo y dinámico, en el que se estableció como estrategia capacitar a los directivos y el nivel medio en materia de planificación estratégica, a fin de concentrar esfuerzos, conocimientos y experiencias, para lograr un mejor y más excelente producto. Una de las actividades destacadas para este fin fue el taller "Planificación como herramienta para el logro de las metas institucionales, período 2021-2022"</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización,</p>	<p>Nota de prensa sobre el Taller "Planificación como herramienta para el logro de las metas institucionales, período 2021-2022".</p> <p>Para la elaboración del POA, fue necesario que recibieran capacitación en planificación estratégica el personal directivo, los mandos medios y técnicos, a fin de consensuar las grandes decisiones que van a orientar la marcha hacia la concesión de las estrategias que serían fijadas.</p> <p>Evidencia: Fotografías del taller de Planificación donde cada dirección de la institución presentó su Plan Operativo Anual (POA), en el cual figuran las iniciativas por desarrollar.</p> <p>La organización ha realizado encuestas de clima laboral con el objetivo de conocer las expectativas y comentarios como retroalimentación y posteriormente realizar un plan de acción para resolver situaciones que sean pertinentes tomar atención.</p> <p>Evidencia: Remisión de Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional.</p> <p>Fueron incluidos como productos del POA de la Dirección de Recursos Humanos, la integración de elementos de uso individual, destinados a dar protección al trabajador frente a eventuales</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>riesgos, la implementación de un modelo de Atención Primaria para los servidores y generar un ambiente en que los empleados se sientan motivados y desarrollen mayor rendimiento, mediante el plan de acción generado a raíz de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencia: POA Dirección de Recursos Humanos 2022.</p> <p>Cuando los empleados solicitan y existen las condiciones adecuadas, se respeta y responde a las necesidades y circunstancias del personal.</p> <p>Evidencia: Formulario de permisos Formulario de licencias médicas Licencias por estudio.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Fue incluido como producto del POA de la Dirección de Recursos Humanos, la integración del Programa inclusivo, donde cada servidor tenga la oportunidad de desarrollarse a nivel personal y profesional, brindándole las herramientas necesarias, para así dar continuidad a lo establecido en la Ley no. 05-13 (sobre discapacidad). Debido a esta y otras iniciativas, el INAPA ha sido reconocida por el Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS) con el sello “RD Incluye 2021”, por la práctica a favor de la inclusión de las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>personas con discapacidad, al facilitar la accesibilidad en su consultorio.</p> <p>Evidencia: POA Dirección de Recursos Humanos 2022. Nota de prensa sobre evento donde el INAPA recibe sello RD Incluye 2021 en el ámbito de accesibilidad universal.</p> <p>Fue incluido como producto del POA de la Dirección de Recursos Humanos, la integración del reconocimiento del rendimiento, productividad, dedicación, creatividad, innovación e iniciativas durante el año.</p> <p>Evidencia: -POA Dirección de Recursos Humanos 2022. -Notas de prensa sobre actividades a favor de la salud de los empleados del INAPA.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Identificamos aquellas organizaciones que ofrecen programas de desarrollo a las comunidades y se realizaron convenios con el fin de fortalecer dichas iniciativas.</p> <p>Alianza estratégica con el Instituto Dominicano de Desarrollo Integral (IDDI), en los Programas: A) Aumentar la capacidad de resiliencia climática en la provincia San Cristóbal, República Dominicana, y B) Programa de Alianzas Público Privada para el Desarrollo.</p> <p>Participar en calidad de miembro activo en el Foro Centroamericano y República Dominicana (FOCARD-APS), órgano especializado en agua y saneamiento del Sistema de Integración Centroamericana (SICA).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe final del proyecto para impulsar alianzas-público privadas para poner en marcha infraestructuras civiles que permitan el acceso al agua potable en las comunidades de buenos aires y las piedras, municipio de Galván, Provincia de Bahoruco. -Propuesta de proyecto al fondo de adaptación, aumentando la resiliencia Climática en San Cristóbal. -Declaración de Boca Chica FOCARDAPS. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>-Reglamentos del comité de alto nivel del proyecto “Aumentar la Capacidad de Resiliencia Climática en la Provincia de San Cristóbal.</p> <p>- Informe trimestral FOCARD-APS.</p> <p>-Reglamentos del comité de alto nivel del proyecto “aumentar la capacidad de resiliencia climática en la provincia de San Cristóbal.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El INAPA ha realizado acuerdos de cooperaciones interinstitucionales, los cuales realizan acciones de mejoramiento y saneamiento de las comunidades rurales, fortaleciendo los actores locales en temas administrativos de los sistemas de aguas comunitarios y promoviendo las prácticas para el manejo adecuado del agua.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-REGLAMENTOS DEL COMITÉ DE ALTO NIVEL DEL PROYECTO “Aumentar la Capacidad de Resiliencia Climática en la Provincia de San Cristóbal – República Dominicana - Programa Integral de Recursos Hídricos y Desarrollo Rural”.</p> <p>-INFORME TRIMESTRAL (FOCARDAPS).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>-Declaración de Boca Chica FOCARDAPS.</p> <p>En los acuerdos firmados realizados, se definieron las responsabilidades de las partes y los controles que harán pertinentes el accionar de forma definida. También se producen informes de avances para mantener enterados a las partes.</p> <p>Evidencia: Informe Trimestral De Actividades Enero a Marzo de 2021 Foro Centroamericano y República Dominicana De Agua Potable Y Saneamiento (FOCARD-APS).</p> <p>La organización ha realizado alianzas con el sector privado con miras de desplegar iniciativas de desarrollo.</p> <p>Evidencia: Nota de prensa sobre convocatoria de Mesa del Agua público-privado en San Pedro de Macorís.</p> <p>Los proveedores son seleccionados de acuerdo con criterios de: calidad de los suministros, fiabilidad del plazo de los suministros, flexibilidad del proveedor, fiabilidad de la información, servicio y garantía.</p> <p>Evidencia: Formulario de Evaluación de Proveedores.</p>	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, entre otros.</p>	<p>La organización prioriza la iniciativa de que sus actividades sean realizadas con transparencia, eficiencia y eficacia en todas sus ejecuciones.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla del portal de transparencia del INAPA inapa.gob.do/transparencia.</p> <p>Se aplican encuestas que permiten conocer el grado de satisfacción de los clientes y las opiniones acerca de los servicios prestados, con el objetivo de recolectar datos, sacar conclusiones y corregir desviaciones detectadas a raíz de las calificaciones. Específicamente se abarcan preguntas relativas a la puntualidad de la entrega, profesionalidad y experiencia del personal, percepción del cumplimiento de los objetivos previstos al solicitar el servicio, la cortesía, la relación calidad-precio de los servicios y la presentación de la información.</p> <p>En los servicios de relativos al Laboratorio Nacional de Referencia de la Calidad de Agua, el promedio de satisfacción general fue: 2019: 99.28% en el primer semestre y 98.40% en el segundo semestre. 2020: 97% en el primer semestre y 99.34% en el segundo semestre. 2021: 99.70% en el primer semestre y 96.80% en el segundo semestre.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el</p>	<p>2022: 96.80% en el primer semestre. En cuanto a los demás servicios comerciales, el promedio de satisfacción fue de: 2019: 81.2%. 2020: no se realizó por la pandemia. 2021: 86.2%. 2022: 82.26%. Evidencia: Informes de resultado de encuestas Laboratorio 2019-2022. Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2019-2022.</p> <p>Se definieron las actividades para realizar las encuestas de satisfacción, utilizando el formato de procedimiento, con el objetivo de proporcionar instrucciones para la ejecución plena de este ejercicio. Evidencia: Procedimiento para la realización de Encuestas de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>En la página web del INAPA se encuentran descritos los servicios más demandados, con el objetivo de proveer información pertinente a los clientes. Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Captura de pantalla de la sección de información acerca de los servicios, ubicada en la página web del INAPA.	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se realiza la formulación y seguimiento del Presupuesto Institucional con el fin de coordinar los gastos e inversión en que incurrirá la Institución durante el año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto Anual -Informes financieros -Avances del POA <p>Los riesgos financieros fueron evaluados en la matriz de riesgos institucionales y para mantener el control del presupuesto, se han elaborado procedimientos con el fin de marcar los lineamientos para asegurar la transparencia en el accionar financiero.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de gestión de riesgos financieros. -Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional. -Procedimiento de confección de cheques. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La organización prioriza la iniciativa de que sus actividades financieras sean realizadas con transparencia, eficiencia y eficacia en todas sus ejecuciones. Evidencia: Captura de pantalla del portal de transparencia del INAPA inapa.gob.do/transparencia.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>A los recursos financieros se les aplica controles para certificar la gestión eficiente y evitar desviaciones durante la ejecución del gasto. Evidencia: Procedimiento de confección de cheques. -Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional. -Procedimiento para realizar conciliaciones de activos fijos de manera periódica.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución elabora y da seguimiento de forma constante sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, tales como PACC, PEI y POA. Evidencias: -Presupuesto aprobado 2022. -Plan Estratégico Institucional 2022. -Programación indicativa anual 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se han elaborado una serie de procedimientos con el fin de marcar los lineamientos para asegurar la transparencia en el accionar financiero y se asignan responsabilidades en cada una de las actividades con los controles pertinentes.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de confección de cheques. -Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional. -Procedimiento para realizar conciliaciones de activos fijos de manera periódica.</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución ha establecido los lineamientos de elaboración, gestión y control de documentos del Sistema de Gestión de Documentos del INAPA para asegurar la salvaguarda de estos.</p> <p>Evidencia: Política de Control de Documentos Internos.</p> <p>En la organización se determinó que el Departamento de Desarrollo Institucional cuenta con la responsabilidad de identificar y resguardar</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>los documentos externos (establecido en la Política de Control de Documentos Internos, página 5). Evidencia: Política de Control de Documentos Internos.</p> <p>Se aprovecha las oportunidades de transformación digital a raíz de la modernización del aprendizaje con el uso de las videollamadas para realizar capacitaciones virtuales y aplicando el almacenamiento en la nube. Evidencia: Flyer sobre capacitación virtual. Captura de pantalla del sitio SharePoint del INAPA.</p> <p>Se dispone del Plan de Capacitación el cual tiene estipulado la realización de formación que apoya a los empleados del INAPA con conocimientos a fin a sus funciones. Evidencia: Plan de Capacitación del INAPA 2022.</p> <p>Se ha dispuesto las responsabilidades de monitoreo y salvaguarda de la documentación de uso interno de la organización en la Política de Control de Documentos Internos. Evidencia: Política de Control de Documentos Internos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>A través de las herramientas digitales Microsoft Outlook, OneDrive y SharePoint, la organización puede acceder a la información relevante para la transferencia de conocimiento. Evidencia: Captura de pantalla de la plataforma SharePoint para compartir información relevante internamente.</p> <p>La metodología que se utilizará para comunicar la información relevante para las diferentes partes interesadas identificadas en la organización ha sido definida en el Plan de Comunicación Institucional. Evidencia: Plan de Comunicación Institucional</p> <p>Se definió en la Política de Control de Documentos Internos (página 3, punto 4.1.1) que toda documentación de uso interno generada en el INAPA será de uso exclusivo de la institución, por lo que queda prohibida su reproducción parcial, total o su distribución externa sin la aprobación por escrito de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE). Evidencia: Política de Control de Documentos Internos.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La Dirección de Tecnología y Comunicaciones gestiona las facilidades tecnológicas necesarias con miras de contribuir con los objetivos estratégicos y operativos de la institución. En la gestión administrativa se utiliza el software “Dynamic”, para la gestión de cobro “Open Smartflex”, para el seguimiento de la potabilidad del</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No se evidencia que se esté evaluando el ROI de las tecnologías implementadas.</p>

agua “SISMOPA”.

Evidencia:

Captura de pantalla de Software

financiero/administrativo “Dynamic” y

SISMOPA.

3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).

La institución aplica principios basados en ISO 27001 y NIST 800-53 para la gestión de información institucional, contamos con protección antivirus actualizado, con protección y detección proactiva de la red y mitigación, firewall para protección de la red, filtrado de navegación a internet con servicios de protección actualizados, medios cifrados de comunicación HTTPS y Reverse Proxy para datos publicados. La Institución utiliza aplicaciones de código abierto como son PHP y MySQL. Así como análisis de datos GIS y SISMOPA, para la toma de decisiones basado en los datos.

Evidencias:

Captura pantalla de Software GIS y antivirus Symantec.

4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.

Para satisfacer la necesidades técnicas y apoyar el entorno innovador y colaborativo, se utilizan Google Workspaces, Jira y otras herramientas digitales, las cuales sirven de apoyo en:

-SISVIATICO: software para solicitudes de viaticos.

-Portal de la Dirección de Recursos Humanos: facilitado para la solicitud de certificaciones laborales de los servidores y ex servidores del INAPA.

-DELPHOS: software para gestión de planificación y gestión de riesgos.

-Intranet de INAPA: espacio ecreado para la ejecucion de diversas aplicaciones para satisfacer distintas necesidades variadas.

-Gmail: como gestor de Correo electrónico.

-Google Calendario: calendarios compartidos.

-Google Drive: almacenamiento en la nube.

-Google Meet: Videoconferencias y llamadas de voz.

-Google Documentos: para el procesamiento de texto.

-Google Hojas de cálculo: Herramienta de operaciones de cómputo.

-Google Presentaciones: Creador de presentaciones.

-Google chat: mensajería para equipos.

-Google Forms: formularios personalizados para encuestas y cuestionarios.

Evidencia:

Captura pantalla Intranet/Centro de Ayuda INAPA.

5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios,

Fue creado el Centro de Contacto Operativo (CCO) del INAPA, es la unidad central que canaliza todas las peticiones, solicitudes e incidencias de los usuarios del servicio, que ocurran dentro de la zona de concesión y sus comunidades, referente a los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, con el fin de garantizar la calidad del servicio brindado, asegurando el buen

Documento Externo
SGC-MAP

<p>informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>funcionamiento de los sistemas y mejorando la interacción entre los servicios internos/externo para el cumplimiento de los objetivos institucionales. En este proyecto se utiliza el software de gestión de tareas Jira, telefonía VOIP, entre otras herramientas de ofimática como Microsoft Teams, Microsoft OneDrive y Microsoft Outlook.</p> <p>Evidencias: Cartilla de servicios del CCO.</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La organización cuenta con las certificaciones de la Norma A2 para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, Norma A3 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano y Norma E1 para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>Evidencia: Desglose de certificaciones otorgadas al INAPA avalado por la OG TIC.</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No se evidencia que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TICs.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La organización ha integrado en el POA 2022, productos a favor del mantenimiento de la infraestructura.</p> <p>Evidencia: POA Dirección Administrativa 2022.</p> <p>La organización ha integrado en el POA 2022, productos que proporcionan condiciones de trabajo seguras y efectivas.</p> <p>Evidencia: POA Dirección Administrativa 2022.</p> <p>Dentro de las instalaciones del edificio a nivel central se dispuso un espacio accesible para los ciudadanos a un punto de venta de las Farmacias del Pueblo.</p> <p>Evidencia: -Fotografía punto de venta de Farmacias</p>	<p>No se evidencia que se aplique una política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>del Pueblo en el Edificio Central del INAPA.</p> <p>-Listado de Farmacias del Pueblo incluyendo la dirección del punto de venta en INAPA.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Los empleados cuentan con el beneficio de transporte con autobuses suministrados por la institución.</p> <p>Evidencia: Notificación sobre el transporte en Autobuses empleados INAPA.</p> <p>Las instalaciones poseen rampas y barandillas para la debida accesibilidad a personas con discapacidades. En cuanto a transporte, ha sido habilitado el transporte gratuito con autobuses para los empleados.</p> <p>Evidencia: Fotografía de autobuses para transporte de empleados. Rampa para acceso de personas con discapacidad.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Se han elaborado y aprobado procedimientos, entre ellos se encuentran procesos clave y de acuerdo con oportunidades de mejora encontradas, son actualizados para mantener la validez de la documentación.</p> <p>Evidencias: Formulario Listado Maestro de Documentos Internos y Externos. Mapa de Procesos.</p> <p>A través del uso de tecnologías de comunicación, la organización ha aprovechado las oportunidades eficientizando los procesos donde interviene el intercambio bilateral de información. Entre las herramientas aprovechadas se encuentra Microsoft Teams para la realización de videollamadas grupales, OneDrive para el almacenamiento en la nube, Power Bi para la visualización dinámica de datos, entre otras.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla del catálogo de aplicaciones utilizadas para gestionar procesos.</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su</p>	<p>La organización evalúa los riesgos y oportunidades que podrían materializarse y a la vez crea planes de acción para mitigar los efectos potenciales que estos puedan traer.</p> <p>Evidencias: Matriz de Gestión de Riesgos.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales,</p>	<p>Los propietarios de procesos están definidos en las fichas de procesos y las responsabilidades y competencias están definidas en el Manual de Cargos.</p> <p>Evidencia: Manual de Cargos del INAPA. Fichas de procesos (recuento de algunas de las más destacadas).</p> <p>La organización de forma regular realiza actualizaciones a la base documental con el objetivo de realizar ajustes de acuerdo con la evolución a favor de la simplificación de los procesos. La metodología para la gestión de los documentos es dada en la Política de control de Documentos Internos.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento para la elaboración y cambios de información documentada. -Política de Control de Documentos Internos.</p> <p>La organización impulsa la innovación y optimización a través del accionar de sus procesos de mejora continua, ya que a través del logro de las certificaciones con las normas internacionales ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, se identifican las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Backup</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>partes interesadas y se gestionan los procesos a favor de la satisfacción de los mismos.</p> <p>Evidencia: Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>Los indicadores de procesos que miden la eficacia se encuentran definidos por la organización con el objetivo de monitorearlos y levantar acciones correctivas en caso de ocurrir desviaciones.</p> <p>Evidencia: Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de los Indicadores de Procesos del SGI. Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de Objetivos del SGI.</p> <p>La organización ha definido la metodología para velar por que la información electrónica crítica sea respaldada periódicamente, previa verificación de integridad y grado de importancia.</p> <p>Evidencia: Procedimiento para el Respaldo Diario de la Información Electrónica Crítica.</p>	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda,</p>	<p>La institución realiza encuentros frecuentes con las comunidades para conocer acerca de las necesidades puntuales que las mismas tienen, buscar soluciones a los problemas de agua potable y saneamiento del sector.</p> <p>Además, se concretan encuentros con los representantes de las corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAA), con el objetivo de planificar la agenda de trabajo y conversar sobre temas de interés colectivo con miras de mejorar los servicios del sector APS.</p> <p>Evidencias: Nota de prensa: "Director del INAPA escucha necesidades representantes de Santiago y Línea Noroeste", "Reunión con directores de las CORAA", "Director de INAPA se reúne con comunitarios en Haina", "INAPA y FEDOMU aúnan esfuerzos para mejorar servicio agua en comunidades", "INAPA y ASOLESTE trabajan de la mano para solucionar problemas de agua potable y saneamiento en Punta Cana", "Director de INAPA y comunitarios del barrio Moscú firman acuerdo de colaboración."</p>	<p>No se evidencia que se utilicen métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda centrándose en el principio de una sola vez.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>A través de la Oficina de Equidad de Género del INAPA, se diseñan e implementan estrategias que garantizan el seguimiento adecuado a las acciones que permitan la incorporación de perspectiva de género.</p> <p>Evidencia: Recuento de actividades impulsadas a favor de la gestión de género.</p> <p>El sitio web de INAPA muestra compromiso con la inclusión con la implementación del “menú de accesibilidad”, el cual permite a los visitantes, facilidades para la utilización y consumo del contenido.</p> <p>Además, existen 6 servicios disponibles en línea para que sean accesibles a los ciudadanos/clientes a cualquier hora y en cualquier lugar.</p> <p>Evidencia: captura pantalla de servicios en línea publicados en la página web INAPA y el menú de accesibilidad en la página web.</p>	

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La organización ejecuta proyectos e iniciativas en colaboración activa con otras corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAA) para mejorar el Sector APS.</p> <p>Evidencia: Recuento de encuentros entre INAPA y corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAA).</p> <p>En la organización se intercambia de datos y esfuerzos que permiten a las demás Corporaciones de Acueductos, compartir información de manera eficiente y efectiva. Esto incluye reuniones de trabajo y políticas de interoperabilidad.</p> <p>La Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y el INAPA mantiene una relación de cooperación y ayuda mutua dando así seguimiento al acuerdo firmado en el año 2018, compartiendo información de interés mutuo periódicamente.</p> <p>En lo relativo al Banco Central de La República Dominicana, con el interés de aportar información oportuna para el desarrollo de políticas gubernamentales en el sector agua y dando cumplimiento en suplir información periódica en el formato metas presidenciales, el INAPA reporta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>todos los meses la cantidad de agua potable producida por mes en metros cúbicos por segundo.</p> <p>Por ultimo, se da cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública en el cual INAPA pone a disposición de los ciudadanos, los contenidos de transparencia establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Para dicho portal el Departamento de Estadísticas supe las informaciones en la sección estadísticas institucionales sobre: Facturación y Recaudación, Generación de Aguas Residuales, Índice de Potabilidad, Producción de Agua Potable, Promedio Mensual Cloro Residual entre otras informaciones de interés público.</p> <p>Evidencia: Notas de prensa acerca de reuniones con CORAAS. Comunicaciones con la ONE y Banco Central.</p> <p>La organizacion ha realizado diversas colaboraciones y convenios con el objetivo de mejorar los servicios o resolver problematicas comunes, entre ellas se encuentran: Centro Nacional de Ciberseguridad, Ayuntamiento de Bani, FEDOMU, Union Europea, PUCMM,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Gabinete de Política Social y Comunitarios Barrio Moscu. Evidencia: Notas de prensa de acuerdos de cooperación con diversas organizaciones.</p> <p>La organización ha incorporado como producto en el POA, el reconocimiento al rendimiento, productividad, dedicación, creatividad, innovación e iniciativas durante el año y la revisión y actualización de la escala salarial, de conformidad con los lineamientos establecidos con el órgano rector. Evidencia: POA INAPA 2022 (resaltando los productos mencionados).</p> <p>El INAPA, el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) y otras CORAAS, se encuentran trabajando en la unificación de servicios para el proyecto de Ventanilla Única de la Construcción. Evidencia: Documentos relativos a la simplificación de procesos para el proyecto de Ventanilla Única de la Construcción.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>El Director Ejecutivo del INAPA se reúne con los representantes de la comunidad del municipio de Haina para presentar los trabajos que se están desarrollando, en donde se acordó realizar una mesa temática con los munícipes de la zona y las autoridades locales, para buscar soluciones a los problemas de agua potable y saneamiento del sector. En otro orden, directivos del INAPA deja instaurada la primera Mesa del Agua en San Pedro de Macorís, la cual reúne a instituciones públicas y privadas de esa provincia, en busca de eficientizar el servicio. Por ultimo, la organizacion forma parte de la iniciativa Acueductos Seguros, coordinada por la Comisión Nacional de Emergencias (CNE), que busca capacitar, en materia de gestión de riesgos, a técnicos de las diferentes corporaciones de acueductos del país, con la finalidad de aumentar sus niveles de seguridad ante emergencias.</p> <p>Evidencia: Notas de prensa acerca de las alianzas realizadas.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Documento Externo
SGC-MAP

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, entre otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Se realizaron encuestas a clientes de la institución para medir la percepción en torno a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Empatía/accesibilidad 82% (2019), 88.2% (2021), 85.57% (2022). ● Profesionalidad 82% (2019), 90.6% (2021), 90.84% (2022). ● Capacidad de respuesta 85% (2019), 89.7% (2021), 88.29% (2022). ● Eficacia/confiabilidad 82% (2019), 86% (2021), 83.3% (2022). ● Elementos tangibles 75% (2019), 76.7% (2021), 77.438% (2022). <p>Evidencia:</p>	<p>No se evidencia mediciones de percepción acerca de la imagen global de la organización y su reputación pública</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Índice de Satisfacción Ciudadana INAPA 2019, 2021 y 2022.	No se evidencia que se mida la percepción de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>Se percibe una percepción positiva en cuando a la información que se proporciona en la organización. Se ve reflejado en el Índice de Transparencia Estandarizado emitido por la DIGEI, calificó al INAPA:</p> <p>En 2023 Enero: 100 Febrero: 100</p> <p>En 2022 Enero: 100 Febrero: 100 Marzo: 99 Abril: 100 Mayo: 100 Junio: 100 Julio: 100 Agosto: 98 Septiembre: 99.5 Octubre: 100 Noviembre: 100 Diciembre: 100</p> <p>Evidencia:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Indice de Transparencia Estandarizado 2022-2023 del INAPA.</p> <p>En la Encuesta de Satisfaccion Ciudadana, la proporcion de encuestados que calificaron como “satisfecho” con la pregunta relativa a la confianza que le transmite el personal: 93.2% en 2019, 91.3% en 2021 y 92.60% de 2022.</p> <p>Evidencia: Extracto de encuesta de satisfaccion ciudadana 2019, 2021 y 2022.</p>	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La mayoría de los usuarios de la organizacion calificaron como "satisfecho" con aspectos relacionados con la confianza hacia el servicio prestado. Puede verse reflejado en la siguiente pregunta: -"La seguridad (confianza) de que en la atencion brindada el tramite o festion se resolvio correctamente": 85.1%, 88.6% y 82.16% (2019, 2021 y 2022 respectivamente).</p> <p>Evidencia: Extracto encuesta de satisfaccion ciudadana 2019, 2021 y 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada, el resultado de la muestra en cuanto a la satisfacción en la accesibilidad percibida a raíz del servicio prestado fue de 82% (2019), 88.2% (2021) y 85.57% (2022). Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2019, 2021 y 2022.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, el resultado de la muestra en cuanto a la satisfacción en la capacidad de respuesta percibida a raíz del servicio prestado fue de 85% (2019), 89.7% (2021), y 88.29% (2022). Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2019, 2021 y 2022.</p>	<p>No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La Encuesta de Clima Organizacional reflejó los siguientes resultados con relación a la capacidad de innovación: Mejora y cambio: 66% (2021) y 83.4% (2022). Uso de tecnología: 30% (2021) y 71% (2022). Enfoque en resultados y productividad: 88% (2021) y 89.7% (2022).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Evidencia: Resultados de la Encuesta Clima Organizacional INAPA 2021 y 2022.</p> <p>La Encuesta de Clima Organizacional reflejó los siguientes resultados con relación a la digitalización de la organización: Uso de la tecnología: 30% (2021) y 71% (2022).</p> <p>Evidencia: Resultados de la Encuesta Clima Organizacional INAPA 2021 y 2022.</p>	<p>No se evidencian resultados de la percepción general en cuanto a la agilidad de la organización.</p>

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, el resultado en cuanto a la satisfacción en la capacidad de respuesta percibida a raíz del servicio prestado fue de 85% (2019), 89.7% (2021) y 88.29% (2022).</p> <p>Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2019/2021/2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>De acuerdo a la Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas, existen 107 acciones correctivas, de las cuales 35 están abiertas (33%) y 72 cerradas (67%).</p> <p>Evidencia: Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas.</p> <p>La ejecución de la meta física en el segundo trimestre de los productos programados en los insumos del POA por las áreas es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dirección de Operaciones: 104%. ● Dirección de Ingeniería: 151%. ● Dirección de Tratamiento de Agua: 85%. ● Dirección Comercial: 121%. ● Dirección de Programas y Proyectos Especiales: 191%. ● Dirección de Desarrollo Provincial: 100%. ● Dirección de Recursos Humanos: 84%. ● Dirección de Calidad de Agua: 73.37%. ● Dirección de Planificación y Desarrollo: 96%. ● Oficina de Acceso a la Información: 100%. ● Departamento de Revisión y Control: 86%. ● Departamento Jurídico: 64.58%. ● Departamento de Estadísticas: 69.23%. ● Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación: 100%. ● Dirección Financiera: 100%. <p>Evidencia:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Informe de Seguimiento al POA 2022 2do Trimestre.	No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto al cumplimiento a los estándares de servicio publicados ya que se encuentra en proceso de elaboración.

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perfil de Instagram del INAPA. 2. Perfil de Facebook del INAPA. 3. Perfil de LinkedIn del INAPA. 4. Perfil de Twitter del INAPA. 5. Central telefónica. 6. Correo electrónico publicado en la página web del INAPA. 7. Whatsapp del Canal de Denuncias de la Función de Cumplimiento. 8. Teléfono del Canal de Denuncias de la Función de Cumplimiento. 9. Correo electrónico del Canal de Denuncias de la Función de Cumplimiento. 10. Subportal de la Dirección de Recursos Humanos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	11. Formulario de contacto página web del INAPA. 12. Portal de transparencia del INAPA. Evidencia: Medición de quejas/sugerencias resueltas Diciembre 2022 - Febrero 2023.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información. 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Para demostrar la transparencia y rendición de cuentas, se ha establecido un sistema sólido de medición de la disponibilidad de los objetivos y resultados publicados en el Portal de Transparencia del INAPA, el cual incluye la evaluación por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), quienes regulan bajo los parámetros del Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia. La DIGEIG evalúa la base legal de la institución, la estructura orgánica, la planificación estratégica institucional y la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), así como otros indicadores importantes, como los procesos de compras y contrataciones públicas, finanzas, comisión de ética pública, datos abiertos, portal 311 y recursos humanos.</p> <p>Esta sólida medición ha permitido lograr la máxima puntuación en cumplimiento de la Ley 200-04 en 2023 en los meses de enero y febrero. En 2022 en</p>	<p>No se evidencia que existan mediciones con relación a la disponibilidad de la información.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>los meses enero, mayo, junio julio, octubre, noviembre y diciembre.</p> <p>Evidencias: Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia de enero, mayo, junio, julio, octubre, noviembre y diciembre 2022; y enero y febrero 2023.</p> <p>La organización ha obtenido en enero, mayo, junio, julio, octubre, noviembre y diciembre del 2022 y enero y febrero 2023, el 100% de calificación en la evaluación mensual que realiza la DIGEIG en cumplimiento de la Ley 200-04. Se tomó en cuenta parámetros como la estructura orgánica de la institución, las publicaciones oficiales, las estadísticas institucionales, las declaraciones juradas de bienes y la ejecución del presupuesto, corresponden a los meses de mayo y junio, la Oficina de Acceso a la Información Pública institucional y el proceso de compras y contrataciones; además el comité de ética, los proyectos y programas, el portal de datos abiertos, entre otros.</p> <p>Evidencia: Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia de enero, mayo, junio, julio, octubre, noviembre y diciembre 2022; y enero y febrero 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada, el resultado "El horario de atención al público", el porcentaje de personas satisfecha fue de: 91.3% (2019), 84.7% (2021) y 85.65% (2022).</p> <p>Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2019, 2021 y 2022.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada, el resultado de la muestra en cuanto a la satisfacción en el tiempo que tuvo que esperar hasta que le entiendan: 89.7% (2019), 88.9% (2021) y 83.9% (2022).</p> <p>Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2019, 2021 y 2022.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2021, el resultado de la muestra fue de un 89.2% de satisfacción en el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.</p> <p>Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2021</p>	
8) Costo de los servicios.		No se evidencia que existan mediciones con relación al costo de los servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, se obtuvieron las siguientes calificaciones acerca de la opinión sobre la disponibilidad de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “¿La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión fue útil?”. El porcentaje de calificación como satisfecho fue: 92.1%, 86.5% y 84.5% (en 2019, 2021 y 2022 respectivamente). • “¿La información que le proporcionaron fue clara y comprensible?”. El porcentaje de calificación como satisfecho fue: 91.6%, 91.3% y 84.7% (en 2019, 2021 y 2022 respectivamente). <p>Evidencia: Extracto de resultado de encuesta 2019, 2021 y 2022.</p>	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>		<p>No se evidencia que existan mediciones con relación al grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos. b</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La organización da seguimiento continuo a las quejas y reclamaciones recibidas utilizando el Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, reclamaciones y sugerencias. Se evidencian 146 en estado “cerrado”.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Captura de pantalla del Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. -Plataforma para el seguimiento de solicitudes SAIP del INAPA. 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En 2021 fue creado el Centro de Contacto Centralizado (CCC) del INAPA, con el objetivo de mejorar continuamente la satisfacción de los ciudadanos, utilizando recursos tecnológicos tales como software de gestión de procesos (JIRA), y tecnología de comunicación sincrónica y asincrónica (teléfono, correo electrónico y WhatsApp).</p> <p>Fue designado en el 2022 un Oficial de Cumplimiento, así como una estructura funcional para captar, investigar y tratar las denuncias de soborno, la cual trabaja de forma independiente y constituye una línea abierta con la Alta Dirección, para subsanar cualquier denuncia de soborno.</p> <p>El Centro de Contacto Centralizado (CCC) cuenta con los siguientes canales para recibir incidencias y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>sugerencias de la operatividad del servicio brindado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Línea telefónica directa al CCC. ● Portal 311.gob.do. ● Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI). ● Llamadas telefónicas. ● WhatsApp. ● Formulario de contacto en la página web institucional. ● Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn). ● Correo electrónico. <p>El Oficial de Cumplimiento Antisoborno cuenta con los siguientes canales para recibir quejas, denuncias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Teléfono 809-567-1241 ext. 11299. ● Correo al canaldedenuncias@inapa.gob.do ● WhatsApp y móvil al 809-601-1458. ● Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn). <p>Desde su creación, en el 2021 la institución recibió a través del CCC un total de 1,766 de incidencias y sugerencias, de las cuales se han cerrado a la fecha 1,653 incidencias, lo que representa un 93.6% de solicitudes cerradas. En lo que respecta al 2022, se</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>recibieron 1,000 registros de incidencias, de las cuales 939 fueron cerradas, lo que representa un 93.9%.</p> <p>En cuanto a la Oficial de Cumplimiento Antisoborno procesó 12 denuncias, la cuales fueron investigadas y tratadas en un 100%.</p> <p>En el año 2022 la institución recibió un total de 1,158 reporte, denuncias y sugerencias, de las cuales 1,012 fueron captadas, tratadas y cerradas por las herramientas de innovación implementadas, para un total de 87.4%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>En el POA 2022, la organización ha integrado indicadores relativos a la equidad de género tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Programa de capacitación con enfoque de Género. -Políticas, Planes, Programas y Estrategias para integración del tema de género diseñadas e implementadas. -Plan de Acción de Prevención de Acoso Sexual, Laboral y Discriminación implementado. <p>Evidencia:</p> <p>Plan Operativo Anual (POA) 2022, Oficina de Equidad de Género.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No se evidencia que existan mediciones con relación al alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>De acuerdo con el Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, resolución 002-2021, realizado por la DIGEIG, el INAPA cumple al 100% con Índice de documentos disponibles para la entrega.</p> <p>Evidencia: Índice de transparencia estandarizado febrero 2022</p> <p>El INAPA logró la máxima puntuación, durante los meses de enero y febrero de 2022, en la evaluación del Indicador de Transparencia que otorga la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Índice de transparencia estandarizado febrero 2022.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>En la encuesta de satisfacción ciudadana, la calificación final fue de un 95.1% en el grado de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021.</p> <p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la calificación acerca de la percepción en el actuar con los valores, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Posterior a la realización de la encuesta de clima organizacional, la organización confeccionó un Plan de acción en función de los resultados obtenidos en la encuesta.</p> <p>Evidencia: Carta y Plan de Acción acerca de la Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p>	<p>No se evidencia resultados de medición de percepción de % de participación de personas en actividades de mejora.</p> <p>No se ha evidenciado resultados en relación con la percepción global sobre conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses.</p>
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>No se han evidenciado resultados en relación con la percepción global sobre la responsabilidad social de la organización.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la institución tiene apertura al cambio y la innovación.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que existe</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	<p>un alto impacto en la digitalización en la organización.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p> <p>En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar mejora y cambio con un 66% de aprobación en el personal</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Organizacional 2021</p>	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la</p>	<p>En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar que el liderazgo y la participación de los directivos con un 90% de aprobación en el personal.</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Organizacional 2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar que el enfoque en resultados y productividad con un 88% de aprobación en el personal</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Organizacional 2021</p> <p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que los supervisores proporcionan información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de metas.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p> <p>En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar que la capacitación especializada y desarrollo como punto fuerte con un 85% de aprobación en el personal</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Organizacional 2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo con la comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que se reconoce los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la institución tiene apertura al cambio y la innovación.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la organización tiene enfoque en los problemas sociales.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la organización tiene adecuado manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, se obtuvieron los siguientes resultados en la opinión de los clientes en cuanto a que tan satisfechos se sentían con los elementos tangibles (aparición de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación). 75% (2019), 76.7% (2021) y 77.43% (2022). Evidencia: Extracto encuesta 2019, 2021 y 2022.	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, califico de la siguiente forma la satisfacción en cuanto al servicio profesional de carrera: 37% (2021) y 61.9% (2022). Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021/2022 del INAPA.	
2) Motivación y empoderamiento.	En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, se obtuvieron las siguientes calificaciones en cuanto a “identificación con la institución y valores” 95% (2021) y 91% (2022). Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2022 del INAPA.</p> <p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, se obtuvieron las siguientes calificaciones en cuanto a “Capacitación especializada y desarrollo” 85% (2021) y 81.6% (2022).</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021/2022 del INAPA.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se evidencia indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencian las mediciones de rendimiento con relación a niveles de participación en actividades de mejora.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido</p>	<p>Mediante el seguimiento aplicado por la Oficina de Función de Cumplimiento Antisoborno, acorde al Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016 implementado en la organización, durante el 2022 se han registrado un total de 27 denuncias recibidas a través de los canales de denuncias habilitados, las cuales fueron resueltas todas.</p> <p>Evidencia: Informe sobre eficacia de las medias y oportunidades de mejora continua al Sistema de Gestión Antisoborno periodo 2022.</p>	<p>No se evidencia la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>No se evidencian indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>En la evaluación del desempeño realizada al personal de la organización, se miden los resultados de acuerdo con los objetivos propuestos para el semestre.</p> <p>Evidencia: Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados.</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, se calificó el “Uso de la tecnología”: 30% (2021) y 71% (2022).</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 202/2022 del INAPA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La organización mide el cumplimiento del plan de capacitación utilizando la siguiente fórmula: Número de capacitaciones impartidas / número de capacitaciones planificadas.</p> <p>Evidencia: Matriz de Seguimiento, análisis y medición a los Indicadores de Procesos del SGI.</p> <p>La organización realiza evaluaciones de desempeño a cada empleado de la organización cada año, con el objetivo de aumentar el grado de identificación de los empleados, con el servicio público estableciendo un marco formal que incremente la comunicación entre los supervisores y sus supervisados, a su vez que se reconoce e incentiva de forma monetaria a los servidores que alcanzan los resultados esperados y que se destacan por su buen desempeño. mediante diversas acciones.</p> <p>Evidencia: Informe de acuerdo de desempeño 2021 y 2022.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se evidencia la medición de la percepción del impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos más allá de la misión institucional.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencia mediciones de percepción, respecto a la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se evidencian acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja.
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el		No se evidencia mediciones de percepción, respecto a el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>De forma consecutiva, la organización logró la máxima puntuación en la mayoría de meses en la evaluación del Indicador de Transparencia que otorga la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencia: Recopilación de Índice de transparencia.</p>	<p>No se evidencian mediciones respecto a la opinión del impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>No se evidencian mediciones de percepción, respecto al impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El Comité de Sostenibilidad del INAPA ha ejecutado la siguiente acciones en procura del cuidado del medio ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Adquisición de bebederos con filtros de agua para ser utilizados en la institución. -Adquisición de termos para los empleados. -Concientización de más de 800 empleados a nivel central. -Reforestación en la Planta Depuradora de Aguas Residuales " El Corbanal". -Posicionamiento de puntos ecológicos para la clasificación de los desechos en todo el plantel central. -Establecer punto de recolección para entrega de residuos. -Contratación de compañía de reciclaje para la entrega de los residuos generados en el INAPA. -Reducción general del uso de plástico en toda la institución. <p>Evidencia: Presentación Logros Comité de Sostenibilidad.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Al segundo trimestre del 2022, la organización reportó el 100% de avance en la “Matriz de Seguimiento de Necesidades y Reclamos de las Juntas de Vecinos (125 registros)”.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Seguimiento al POA 2022 2do Trimestre (Dirección de Desarrollo Provincial)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		<p>No se evidencian mediciones del rendimiento acerca del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.</p>

	<p>La organización posee una política de inclusión, la cual puede ser evidenciada con el personal contratado con situaciones de discapacidad. Gracias a esta iniciativa, en 2021 INAPA fue reconocida por el Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS) con el sello “RD Incluye 2021”, por la práctica a favor de la inclusión de las personas con discapacidad, al facilitar la accesibilidad en su consultorio.</p> <p>Evidencia:</p> <p>- Nota de prensa acerca de la entrega del sello RD Incluye 2021 en el ámbito de accesibilidad</p>
--	---

<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>INAPA apoya actividades relativas filantrópicas en donde los empleados puedan aportar de forma voluntaria. En 2022 se han realizado actividades de sostenibilidad ambiental y salud.</p> <p>Evidencia: Notas de prensa acerca de actividades de reforestación y donación de sangre.</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La organización ha realizado 5 eventos de intercambio de información con grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencia: Notas de prensa acerca de eventos relativos a filantropía.,</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>El POA de la organización posee un producto destinado para proveer de elementos de uso individual, destinados a dar protección al trabajador frente a eventuales riesgos.</p> <p>Evidencia: POA INAPA 2022 (de la Dirección de RRHH)</p>
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje</p>	<p>El Comité de Sostenibilidad del INAPA ha ejecutado la siguiente acciones en procura del cuidado del medio ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Adquisición de bebederos con filtros de agua para ser utilizados en la institución. -Adquisición de termos para los empleados. -Concientización de más de 800 empleados a nivel central.

<p>contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Reforestación en la Planta Depuradora de Aguas Residuales " El Corbanal". -Posicionamiento de puntos ecológicos para la clasificación de los desechos en todo el plantel central. -Establecer punto de recolección para entrega de residuos. -Contratación de compañía de reciclaje para la entrega de los residuos generados en el INAPA. -Reducción general del uso de plástico en toda la institución. <p>Evidencia: Presentación Logros Comité de Sostenibilidad.</p>	
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Los indicadores relativos a las muestras para análisis microbiológicos, los cuales arroja el resultado del “índice de potabilidad”, el cual consiste en el porcentaje de tubos positivos para Coliformes en relación con una cantidad total de tubos sembrados. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS). En el primer trimestre del 2023 re reflejaron los siguientes resultados: Enero 84.14 %, en febrero 80.35% y en marzo 81.39%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Evidencia: Boletines mensuales de la Dirección de Calidad del Agua correspondiente a enero, febrero y marzo 2023.</p> <p>El Proyecto Arroyo Gurabo contempla la eliminación de un 43% de contaminación que llega al río Yaque del Norte. Beneficiará a unas 2,745 familias residente en unas 19 comunidades, proveera de agua potable y servira para el adecuado manejo de los desechos sólidos.</p> <p>Evidencia: Resumen resultados Proyecto Arroyo Gurabo.</p> <p>La organización es sometida a auditorías de externas que para validar los requisitos de la/s norma/s de sistema de gestión de referencia (ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016), los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollada por el cliente y los requisitos</p>	<p>No se evidencian mediciones del rendimiento acerca de resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>No se evidencian mediciones del rendimiento acerca del grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>legales y reglamentarios aplicables. Los resultados han sido favorables para mantener la certificaciones. Evidencia: Informes de auditorias externas 2023.</p> <p>A raíz de la creación del Centro de Contacto de Operaciones (CCO), se ha logrado centralizar todas las incidencias para tramitar de forma eficiente las incidencias recibidas, logrando que la experiencia de los clientes internos y externos sea de mayor grado de satisfacción. Además, se completo la alianza realizada con el Banco BHD, con la finalidad de facilitar las transacciones para los usuarios que quieren saldar sus impuestos de manera más rápida y segura.</p> <p>Evidencia: Resumen de Incidencias Centro de Contacto Centralizado. Difusiones acerca de medio de pago mediante Banco BHD.</p>	<p>No se evidencian mediciones del rendimiento acerca de los resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>En el POA 2022 del INAPA, se puede evidenciar que existen productos enfocados en eficientizar la gestión de los recursos tales como infraestructura, recursos humanos y financieros.</p> <p>Evidencia: POA 2022 Dirección Administrativa, Financiera y de Recursos Humanos</p> <p>Con el uso de Centrales Telefónicas y Software para gestión de solicitudes, fue creado el Centro de Contacto de Operaciones (CCO) con el objetivo de garantizar la calidad del servicio brindado al ciudadano en el ámbito territorial bajo la jurisdicción del INAPA. En el mismo se optimiza y eficientiza la comunicación y la tramitación de los procesos.</p> <p>Evidencia: Volante de presentación Centro de Contacto de Operaciones.</p>	<p>No se evidencian mediciones del rendimiento acerca de benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>La implementación de las TICs en la organización ha permitido mejorar los tiempos de diversos trámites internos y externos, tales como la implementación sistema para gestión de solicitudes de soporte técnico (ANET) y la plataforma de organización Delphos para gestionar la planificación institucional.</p> <p>Evidencia: Captura pantalla Aplicacion anet.inapa.gob.do</p> <p>La organización es sometida a auditorías de proceso externas e internas de forma regular para asegurar el cumplimiento con las normas ISO 9001 y 36001.</p> <p>Evidencia: Formulario de Plan de Auditoría Interna 2022.</p>	<p>No se evidencian mediciones del rendimiento acerca de eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).</p>
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La organización recibió por parte de AENOR, las certificaciones por cumplimiento de las normas ISO 37001:2016, sobre Sistemas de Gestión Antisoborno, y 9001:2015, de Sistemas de Gestión de Calidad, demostrando eficiencia y transparencia en los procesos evaluados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>En otro orden, INAPA participa en el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público, versiones XVII del 2021 y XVII del 2022.</p> <p>Evidencia: Nota de prensa acerca de entrega de certificados ISO 37001/9001 a INAPA. Portada de informe de retorno, Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público.</p>	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>En el POA 2022 del INAPA, se mide la eficiencia del cumplimiento del presupuesto.</p> <p>Evidencia: POA 2022 (Dirección Financiera).</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>-Gracias a la migración de la central de llamadas de tecnología análoga a ramal privado de conmutación automática (PBX), los gastos mensuales promedio para la institución eran de RD\$743,000 por concepto a servicios de internet, líneas de teléfono y llamadas a celulares. Con esta innovación en su primera etapa se redujo los gastos mensuales en un 80.62% (RD\$599,000), además de ampliar los servicios de telefonía en todas las sucursales de manera centralizada y controlada. Adicionando además un ahorro significativo por costos en servicios de integración y despliegue a sucursales de más de RD\$2,300,000.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>-Reducción al costo de los servicios de conservación, reparación e instalación de un 45% (RD\$22,000,000).</p> <p>-Reducción de costos de alquileres en un 16% con un ahorro de RD\$1,300,000.</p> <p>-El gasto por adquisiciones de materiales y suministros disminuyó de RD\$437 millones a RD\$347 millones representando un ahorro de un 21%.</p> <p>-Implementación de Plataforma de Video Vigilancia orientada a reducir pérdidas de activos, mejoramiento de la efectividad de los colaboradores y contribuir con la reducción de los incidentes de inseguridad. Dicha implementación fue desarrollada por personal técnico propio de la institución, representando un ahorro de más de RD\$1,400,000.</p> <p>-Desarrollo e implementación de plataforma de localización vehicular AVL/GPS, desarrollada por personal técnico propio de la institución, representando un ahorro de más de RD\$4,000,000 por concepto de renta mensual.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.